

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

---

Urgences-santé



# Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

## Urgences-santé

Cette publication a été réalisée par la Direction générale d'Urgences-santé.

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou pour obtenir une version adaptée, veuillez communiquer avec l'adresse suivante : [info@urgences-sante.qc.ca](mailto:info@urgences-sante.qc.ca)

Direction générale  
Quartier général d'Urgences-santé

4<sup>e</sup> étage  
6700, rue Jarry Est  
Montréal (Québec) H1P 0A4

Téléphone : 514 723-56000

Courriel : [info@urgences-sante.qc.ca](mailto:info@urgences-sante.qc.ca)

Site Web : [Urgences-santé 9-1-1](http://Urgences-santé 9-1-1)

Dépôt légal – 26 mars 2026  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-555-03517-1 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec – 2026



## Table des matières

MISSION, CLIENTÈLE ET VALEURS.....	1
ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES .....	1
ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION .....	2
RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES.....	4
COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE.....	6
DATE DE RÉVISION DE LA DÉCLARATION .....	6



# MISSION, VALEURS ET CLIENTÈLE

## Mission

Urgences-santé a pour mission d'assurer à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgence de qualité, efficaces et appropriés, afin de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes de la clientèle.

Ces services comprennent :

- Un centre de communication santé;
- Un service ambulancier.

De plus, l'organisation a la responsabilité de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne préhospitalière sur le territoire qu'elle dessert, y compris la mise en place d'un service de premiers répondants.

## Valeurs

Urgences-santé s'appuie sur trois valeurs clés qui définissent les principes selon lesquels la mission doit s'accomplir :

- Bienveillance
- Collaboration
- Engagement

## Clientèle

La clientèle desservie est composée de l'ensemble des personnes se trouvant sur le territoire de Montréal et de Laval qui nécessitent une intervention préhospitalière d'urgence. Cela inclut ainsi toute personne vivant, travaillant ou circulant sur le territoire, peu importe son âge, son état de santé, sa situation sociale ou son origine. L'organisation intervient ainsi auprès de toute la population, dans une perspective d'accessibilité, d'équité et de sécurité. Urgences-santé appuie également les proches, les témoins et les partenaires qui sollicitent ses services lors d'une situation d'urgence médicale, notamment à la suite d'un appel au 9-1-1.

# ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

L'organisation s'engage à offrir :

- Un service respectueux et fiable;
- Un service diligent;
- Un service de qualité et sécuritaire;
- Un traitement équitable et professionnel lors des interactions avec la clientèle desservie;
- La confidentialité des renseignements de santé et services sociaux;
- L'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle.



# ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

## Les services préhospitaliers aux citoyens

Lors d'une urgence médicale, chaque seconde compte. Il est donc essentiel que vos appels au 9-1-1 soient pris en charge sans délai afin que les ressources nécessaires puissent être mobilisées le plus rapidement possible.

De plus, bien que la mission première d'Urgences-santé consiste à répondre aux situations urgentes, il demeure important que vous puissiez recevoir un service préhospitalier dans un délai approprié, pour des situations moins critiques.

DEMANDE PRÉHOSPITALIÈRE VIA LE 9-1-1	CIBLE
Répondre à vos appels d'urgence médicale signalés au 9-1-1 en français ou en anglais, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en moins de 10 secondes.	Dans 90 % des appels
Arriver sur les lieux en moins de 9,59 minutes, lors d'une urgence vitale ou priorité 0 <sup>1</sup> à partir de la réception de votre appel. <sup>2</sup>	Dans 90 % des cas
Évaluer ou apprécier la condition de l'utilisateur ou de l'utilisatrice dans un délai de trois heures ou moins suivant un appel au 9-1-1 lors de situations cliniquement stables, soit priorité 7. <sup>3</sup>	Dans 80 % des cas

<sup>1</sup> Les appels de priorité 0 correspondent à des urgences vitales indiquant un haut risque d'arrêt cardiorespiratoire nécessitant l'envoi immédiat de la ressource. Cet indicateur est basé sur la réponse du système préhospitalier qui inclut aussi les services de premiers répondants.

<sup>2</sup> Urgences-santé a établi ce délai de réponse en s'inspirant des normes observées dans des contextes métropolitains.

<sup>3</sup> Exclut les appels pour lesquels un ou une professionnelle de la santé est auprès de l'utilisateur ou l'utilisatrice.



## Les services administratifs aux citoyens

Une réponse administrative de qualité, rapide et fiable est essentielle pour maintenir un lien de confiance avec la clientèle desservie. Que ce soit pour obtenir un renseignement, accéder à des documents ou formuler une plainte, vous devez pouvoir compter sur un traitement rigoureux, équitable, professionnel et dans des délais raisonnables.

### DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### CIBLE

Répondre aux demandes de renseignements sur l'ensemble de nos plateformes<sup>4</sup> dans un délai de 5 jours ouvrables ou moins.

Dans 90 % des cas

### DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION ET DEMANDES DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### CIBLE

Traiter les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels dans un délai inférieur à 20 jours à partir de la réception d'une demande complète et conforme.

Dans 90 % des cas

### PLAINTES

### CIBLE

Traiter les plaintes adressées au commissaire aux plaintes dans un délai de 45 jours suivant la réception de la demande.

Dans 90 % des cas

---

<sup>4</sup> Voir les plateformes pour les questions relatives aux renseignements généraux (page 6) et à la facturation (page 5).



# RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

## Ce que vous devez faire en situation d'urgence

Lorsque vous êtes témoin d'un incident, votre rôle est de porter assistance à toute personne dont la vie pourrait être en danger.

En tant que premier intervenant et en attendant l'arrivée des services préhospitaliers d'urgence, vous contribuez à la sécurité de la personne en détresse en suivant les instructions du répartiteur médical d'urgence, en demeurant calme et en maintenant un environnement sécuritaire. Dans certaines situations, il peut être nécessaire d'effectuer des manœuvres de premiers secours, comme la réanimation cardiorespiratoire, selon les directives reçues.

En cas d'arrêt cardiaque, chaque seconde est déterminante pour augmenter les chances de survie. La reconnaissance rapide des signes – absence de conscience, absence de réaction et respiration anormale ou inexistante – constitue la première étape de la chaîne de survie. Après cette reconnaissance, il est essentiel de :

- Composer immédiatement le 9-1-1;
- Demander à quelqu'un de récupérer rapidement un défibrillateur externe automatisé (DEA) si un appareil est disponible à proximité<sup>5</sup>;
- Commencer sans délai un massage cardiaque (réanimation cardiorespiratoire (RCR)) jusqu'à l'arrivée des ressources préhospitalières sur les lieux.

Pour plus d'information, consultez la page [Que faire en cas d'urgence](#) du site internet du gouvernement du Québec.

### Au moment de composer le 9-1-1 :

- Si la scène est sécuritaire, approchez-vous le plus possible de la personne en détresse et restez calme.
- Répondez clairement aux questions du répartiteur médical d'urgence afin qu'il puisse établir rapidement la priorité de votre appel.
- Restez au téléphone jusqu'à la fin des directives et des questions : ne raccrochez que lorsque l'on vous indique de le faire.
- Suivez les directives de premiers soins jusqu'à l'arrivée des paramédics.
- Suivez les directives des paramédics sur place pour faciliter la prise en charge du patient.

**Pour des préoccupations de santé non urgentes, composez le 8-1-1. Réservez le 9-1-1 aux situations d'urgence vitale.**

<sup>5</sup> Pour la localisation des DEA, consultez l'application de la Fondation Jacques-de Champlain : <https://www.jacquesdechamplain.com/#panel-19-3-0-0>



## Facturation

La tarification des transports ambulanciers est établie par le gouvernement du Québec. Il n'y a aucune somme à déboursier au moment d'un transport par ambulance. La facture est expédiée ultérieurement. Vous pouvez acquitter votre facture personnellement ou par l'intermédiaire de votre assurance privée. Dans ce dernier cas, il est recommandé de communiquer avec votre assureur pour vérifier l'étendue de votre couverture. Il n'est pas possible de transmettre la facture directement à votre assureur, car seul l'assuré peut faire une réclamation.

Résidents canadiens	Non-résidents canadiens
Tarif de base : 125 \$ par transport	Tarif de base : 125 \$ par transport
+ 1,75 \$ du kilomètre parcouru	Surcharge pour non-résidents : 275 \$
+ 35 \$ par personne additionnelle <sup>6</sup>	+ 1,75 \$ du kilomètre parcouru

Modes de paiement pour acquitter la facture :

- En ligne [Payer une facture - Urgences-santé](#)
- Dans toutes les institutions financières canadiennes, aux guichets automatiques et par carte de crédit.
- Par la poste :  
Urgences-santé  
6700, rue Jarry Est  
Montréal (Québec) H1P 0A4

Pour joindre le service de facturation :

- Par courriel : [compte-client@urgences-sante.qc.ca](mailto:compte-client@urgences-sante.qc.ca)
- Par téléphone : 514 723-5600

Pour connaître les programmes de gratuité existants, consultez la page [Programmes de gratuité](#) du site internet d'Urgences-santé.

## Félicitations et plaintes

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable de recevoir vos félicitations et plaintes.

Pour joindre le bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

- En ligne (félicitations) : [www.urgences-sante.qc.ca/felicitations](http://www.urgences-sante.qc.ca/felicitations)
- En ligne (plaintes) : [www.urgences-sante.qc.ca/plaintes](http://www.urgences-sante.qc.ca/plaintes)
- Par courriel : [commissaire@urgences-sante.qc.ca](mailto:commissaire@urgences-sante.qc.ca)
- Par téléphone : 514 723-5600

---

<sup>6</sup> Excluant les accompagnateurs médicaux, familiaux ou sociaux.



## Accès à l'information



Le service d'accès à l'information vous permet d'obtenir les renseignements personnels et documents vous concernant qui sont détenus par Urgences-santé. Votre demande sera traitée conformément à *la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1).

Pour effectuer une demande d'accès à l'information :

- En ligne : [Demande d'accès à l'information - Urgences-santé](#)
- Par courriel : [demandeaccesinformation@urgences-sante.qc.ca](mailto:demandeaccesinformation@urgences-sante.qc.ca)
- Par téléphone : 514 723-5600

# COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

**Pour des renseignements généraux :**

- Via les médias sociaux :   
- Par courriel : [info@urgences-sante.qc.ca](mailto:info@urgences-sante.qc.ca)
- Par téléphone : 514 723-5600

Pour un commentaire ou une suggestion, remplir le formulaire via la page [Nous joindre](#).

Pour toute situation urgente représentant un danger pour la vie ou la sécurité d'une personne, veuillez immédiatement composer le 9-1-1.

# DATE DE RÉVISION DE LA DÉCLARATION

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens d'Urgences-santé a été révisée en mars 2026.



